

Comune di Tovo di Sant'Agata

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Glossario	4
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente	8
1.2. Come si compone il servizio	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio	8
1.4. Principi adottati	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	10
1.5.1. Posizionamento della Gestione di Tovo di Sant'Agata nella matrice degli schemi regolatori	11
1.5.2. Schema regolatorio I	11
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	14
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio	14
2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio	14
2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche	15
2.2. La Tariffa del servizio	15
2.2.1. Come si calcola	15
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento	16
2.2.3. Riduzioni tariffarie	16
2.2.4. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati	16

2.3.	Reclami e richieste scritte di informazione.....	17
2.3.1.	Come presentare un reclamo	17
2.3.2.	Come presentare una richiesta scritta di informazioni	18
2.4.	Privacy	18
3.1.	Raccolta porta a porta	19
3.1.1.	Indicazioni generali.....	19
3.1.2.	Consegna delle attrezzature per la raccolta	20
3.2.	Raccolta di prossimità.....	20
3.3	Servizio di ritiro su chiamata	21
3.3.	Centro di raccolta mandamentale al servizio dei Comuni di Lovero, Mazzo di Valtellina, Sernio, Tovo di Sant'Agata e Vervio	22
3.4.	Recupero dei servizi	23
3.5.	Disservizi	23
3.6.	Pronto Intervento	23
3.7.	Reclami e richieste scritte di informazione.....	24
3.7.1.	Come presentare un reclamo	24
3.7.2.	Come presentare una richiesta scritta di informazioni	24
3.8.	Privacy	25
4.1.	Spazzamento e lavaggio delle strade.....	25
4.2.	Recupero dei servizi	26
4.3.	Disservizi	26
4.4.	Reclami e richieste scritte di informazione.....	26
4.4.1.	Come presentare un reclamo	26
4.4.2.	Come presentare una richiesta scritta di informazioni	27

4.5. Privacy	27
Programma delle attività di spazzamento e lavaggio - Allegato 1	27

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di **Tovo di Sant'Agata**, gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in quattro sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda, la terza e la quarta offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera di Giunta Comunale e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune di Tovo di Sant'Agata - Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e del lavaggio e spazzamento delle strade:
<https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/carta-qualita>
- di Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A. (di seguito: S.EC.AM. S.p.A.) - Gestore della raccolta e trasporto: <https://www.secam.net/>.

Glossario

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
 - i. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - ii. gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
 - iii. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - iv. promozione di campagne ambientali;
 - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato;
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99:** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*”;
- **decreto legislativo 116/20:** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*”;
- **decreto legislativo 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “*Norme in materia ambientale*” e s.m.i.;
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione:** è l’avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all’Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall’art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l’adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l’Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;
- **Gestione:** è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*”;
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Parte 1. Informazioni generali

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

Con Legge Regionale n. 26/2003, la Lombardia ha deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l'organizzazione del servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente.

Il Comune è pertanto ETC per l'area che coincide con i propri confini geografici e dove la tariffa per il servizio di gestione integrata dei rifiuti è omogenea.

1.2. Come si compone il servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

1.3. Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune di Tovo di Sant'Agata sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti** oltre alla raccolta dei rifiuti differenziati (carta – plastica) il Comune stesso (Ufficio Tributi);
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti** S.EC.AM. S.p.A., società a partecipazione interamente pubblica le cui quote sono detenute dai 77 Comuni della provincia di Sondrio, dalle cinque Comunità Montane e dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio;
- dell'**attività di spazzamento e lavaggio** il Comune stesso.

1.4. Principi adottati

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesia e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza. Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 TQRIF (Figura 1).

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità.

Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

1.5.1. Posizionamento della Gestione di Tovo di Sant'Agata nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Tovo di Sant'Agata è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Giunta Comunale n.33 del 31.03.2022 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2. Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI

Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

Parte 2. Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Come anticipato più sopra, il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti);
- Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email;
- Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta;
- Inoltro delle istanze/ricieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto;
- Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione;
- Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni;
- Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili;
- Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti;
- Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica;
- Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza ed elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato;
- Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità;
- Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento;
- Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito);
- Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto;
- Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante incroci di banche dati, altro) e predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento;
- Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento);
- Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti);
- Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione;
- Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva;
- Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta;
- Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif);
- Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale;
- Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti;

Il Comune, in collaborazione con S.EC.AM. S.p.A., sta provvedendo ad attivare un numero verde totalmente gratuito sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti. Il numero è in fase di attivazione, sarà reso disponibile nel Portale Trasparenza al seguente link <https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>.

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito presso il Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta,6, è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

- Lunedì – Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- posta *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta,6, 23030 Tovo di Sant'Agata (SO)*
- e-mail protocollo@comune.tovo.so.it
- sportello fisico *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta,6*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune – sezione Modulistica: <https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/modulistica> e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune <https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/modulistica> e disponibile presso lo sportello fisico.

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa del servizio, la variazione o la cessazione del servizio. Il Comune si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni.

2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire in toto o in parte al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune - entro il 31 gennaio di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo PEC protocollo.tovo@cert.provincia.so.it.

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;
- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta);

A tale dichiarazione dovranno essere allegate: a. copia di tutti i formulari di trasporto, di cui all'art. 193, del D. Lgs. n. 152/2006, relativi ai rifiuti avviati a trattamento/recupero, debitamente controfirmati dall'impianto di destinazione;

b. copie delle fatture con la descrizione dei rifiuti per quantitativi ed il relativo periodo di riferimento;

c. copie dei contratti con ditte specializzate (necessarie per verificare che il produttore si avvalga di ditte specializzate).

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa.

2.2. La Tariffa del servizio

2.2.1. Come si calcola

La TARI è composta da due parti, fissa e variabile, alle quali viene sommato il tributo provinciale (TEFA) per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale.

- Per le utenze domestiche si moltiplica la superficie calpestabile dei locali per la tariffa fissa unitaria e si aggiunge la tariffa variabile che dipende dal numero dei componenti del nucleo familiare.
- Per le utenze non domestiche: si moltiplica la superficie "calpestabile" dei locali per la tariffa fissa unitaria della categoria di appartenenza e si aggiunge il prodotto tra la superficie dei locali e la tariffa variabile della categoria di appartenenza.

Per maggiori dettagli si invita a consultare il seguente link

<https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calcolo-tariffa>

2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso due (2) rate di pagamento definite dal Comune. Al documento di riscossione vengono dunque allegati sia il bollettino per il pagamento in un'unica soluzione sia i bollettini per la rateizzazione del pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato in almeno 30 (trenta) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione stesso.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente, attualmente, può pagare la TARI attraverso la seguente modalità:

- Modello di pagamento unificato F24 - modalità gratuita.

E' intenzione dell'amministrazione comunale attivare la modalità del Bollettino pagoPa - modalità che potrebbe richiedere il pagamento di commissioni;

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo §2.2.4.

2.2.3. Riduzioni tariffarie

Per conoscere le riduzioni tariffarie applicate si invita a consultare l'albero della trasparenza pubblicato sul sito del Comune di Tovo di Sant'Agata alla lettera m o k, al link indicato:

<https://www.comune.tovo.so.it/c014004/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>

2.2.4. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune – Ufficio Tributi - una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (<https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/modulistica>) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta,6 23030 Tovo di Sant'Agata (SO)*
- e-mail *protocollo@comune.tovo.so.it*
- sportello fisico *Comune di Tovo di Sant'Agata - Via Retta,6*
-

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (*reperibile nella bolletta tari*);
- indirizzo e codice utenza (*reperibile nella bolletta tari*).
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, addebitando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso.

Gli eventuali importi non dovuti verranno accreditati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

2.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune – Ufficio Tributi, un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti e per la raccolta differenziata utilizzando il modulo dedicato,

scaricabile dalla home page del sito internet del Comune – sezione Modulistica: <https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/modulistica> e disponibile presso lo sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta,6 23030 Tovo di Sant'Agata (SO)*
- e-mail *tributi@comune.tovo.so.it*
- sportello fisico *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta,6*

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (*reperibile nella bolletta tari*);
- indirizzo e codice utenza (*reperibile nella bolletta tari*).

Diversamente il reclamo non verrà preso in considerazione.

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune – Ufficio Tributi, una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta,6 23030 Tovo di Sant'Agata (SO)*
- e-mail *protocollo@comune.tovo.so.it*
- sportello fisico *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta,6*

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

2.4. Privacy

Il Comune, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento Dati in quanto affidatario dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. L'informativa completa è scaricabile al seguente link:

<https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/privacy/index/privacy>

Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Come anticipato più sopra, nel Comune di Tovo di Sant'Agata è titolare dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani la società S.EC.AM. S.p.A. alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda le attività di competenza ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, per chiedere informazioni, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata o richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta.

S.EC.AM mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800.919.106

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani. Tale numero è attivo in orario d'ufficio da lunedì a venerdì ore 08.30 – 12.30 / 14.00 -17.00.

Inoltre, S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione degli Utenti/Cittadini uno sportello fisico sito in Via Vanoni n.79, aperto al pubblico da lunedì a venerdì ore 08.30 – 12.30 / 14.00 -17.00.

Di seguito si riportano invece le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A.
- sede Legale e Operativa: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio
- Codice fiscale: 80003550144
- P. IVA: 00670090141
- Reg. imprese di Sondrio: 80003550144 - REA: 47753
- telefono: 0342 215338
- fax: 0342 212181
- e-mail: segreteria@secam.net
- posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- sito Web: <https://www.secam.net/>

3.1. Raccolta porta a porta

Le modalità e le frequenze della raccolta porta a porta per rifiuti indifferenziati (sacco nero) vengono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* disponibile sul sito web di S.EC.AM., ovvero nel Calendario della raccolta comunale, reso disponibile annualmente agli Utenti/Cittadini e scaricabile, in ogni caso, dal sito internet di S.EC.AM. S.p.A. (<https://www.secam.net/2013-05-07-13-46-30/raccolte-rifiuti-nei-comuni.html>).

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;

- fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività;
- variazioni sul calendario per recupero festività;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;

3.1.1. Indicazioni generali

Preso visione del calendario, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria tra le ore 21.00 del giorno precedente alla raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta.

I sacchi devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre le ore 6.00 del giorno di raccolta potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di S.EC.AM. S.p.A. <https://www.secam.net/2013-05-07-12-55-26/servizio-igiene-urbana/l-abc-dei-rifiuti.html>

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani. Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni di cui sopra.

Raccolta frazione indifferenziata

Frequenza	<i>Una volta a settimana di mercoledì</i>
Esposizione	<i>Conferimento tramite sacchi da 50 – 120 lt.</i>
Tipologia rifiuto	<i>Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; residui di pulizia degli ambienti tra cui cenere, mozziconi etc; pannolini, gli assorbenti, le garze, i cerotti, le lamette; tubetti di dentifricio, maionese, etc; stracci sporchi, i tovaglioli e i fazzoletti di carta usati; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).</i>
Metodo di raccolta	Porta a porta
Note	A bordo strada tramite sacco nero

Raccolta carta e plastica di competenza del Comune

Frequenza	Una volta ogni due settimane di martedì.
Esposizione	Tramite sacchi a perdere da 100 lt, di colore azzurro per la carta e giallo per la plastica.
Tipologia rifiuto	Carta e plastica.
Metodo di raccolta	Porta a porta
Note	A bordo strada tramite sacco azzurro e giallo.

3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta

Il Comune di Tovo di Sant'Agata fornisce i sacchi da utilizzare per la raccolta dei rifiuti differenziati (sacchi di colore giallo e azzurro) e quelli per la raccolta dei rifiuti indifferenziati (sacchi neri), che acquista direttamente da una ditta specializzata.

I sacchi possono essere ritirati dall'utente presso il Comune.

3.2. Raccolta di prossimità

S.EC.AM. S.p.A. ha dislocato nel territorio del Comune:

- n. 1 contenitore di raccolta pile situato nel parcheggio del Comune;
- n. 1 contenitore per la raccolta di farmaci nel parcheggio del Comune;
- n. 3 contenitori per la raccolta del vetro

La dislocazione di contenitori e cassonetti dedicati alla raccolta di prossimità è reperibile sul sito del Comune di Tovo di Sant'Agata, nella sezione Trasparenza Rifiuti, al seguente link:

<https://www.comune.tovo.so.it/c014004/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-raccolta>

3.3 Servizio di ritiro su chiamata

S.EC.AM. S.p.A., su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di un (1) ritiro annuo per utenza a bordo strada con un limite di 5 pezzi ed un volume massimo cumulato di 3mc.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

Servizio di ritiro ingombranti

Frequenza	<i>Servizio su prenotazione, garantito - senza oneri aggiuntivi - per un (1) ritiro annuo a Utente – max 5 pezzi – volume max 2 mc</i>
Esposizione	<i>A bordo strada</i>
Tipologia rifiuto	<i>Rifiuti ingombranti – RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori – pneumatici fuori uso – rifiuti legnosi – video e tv</i>
Note	<i>Metodo di raccolta: porta a porta almeno una volta all'anno previa prenotazione in Comune tramite l'operaio dell'Ente con successivo conferimento presso il centro di raccolta mandamentale a servizio dei Comuni di Lovero, Mazzo di Valtellina, Sernio, Tovo di Sant'Agata e Vervio.</i>

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero 0342770058
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.tovo.so.it
- tramite sportello fisico

Il servizio:

- è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI;
- è sempre garantito, anche oltre il limite massimo annuale indicato più sopra agli Utenti che dichiarino - anche mediante autocertificazione ai sensi del d.P.R. 445/00 - di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico ovvero a ulteriori Utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica individuati con criteri definiti dal Comune.

L'addetto comunale si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente.

3.3. Centro di raccolta mandamentale al servizio dei Comuni di Lovero, Mazzo di Valtellina, Sernio, Tovo di Sant'Agata e Vervio

Il Centro di raccolta nel quale possono conferire gli Utenti residenti nel Comune o coloro che siano proprietari di immobili siti nel territorio comunale, si trova a Lovero in Via Alla Piana, 5.

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono indicati sul sito web del Comune di Tovo di Sant'Agata, sezione Trasparenza Rifiuti, lettera d consultabile al seguente link

<https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-raccolta>

L'accesso al Centro è consentito solo a:

- cittadini (Utenti domestici) provvisti di apposita autorizzazione rilasciata dal Comune;
- attività commerciali/artigianali/di servizio (Utenti non domestici) provvisti di apposita autorizzazione rilasciata dal Comune.

I rifiuti conferibili sono descritti nella tabella di seguito riportata:

Descrizione Rifiuto	Codice CER
Imballaggi in carta e cartone	CER 15 01 01
Imballaggi in plastica	CER 15 01 02
Imballaggi in legno	CER 15 01 03
Imballaggi in metallo	CER 15 01 04
imballaggi in materiali composti	CER 15 01 05
Imballaggi in materiali misti	CER 15 01 06
Imballaggi in vetro	CER 15 01 07
rifiuti di carta e cartone	CER 20 01 01
rifiuti in vetro	CER 20 01 02
rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	CER 20 01 23
	CER 20 01 35
	CER 20 01 36
batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601/160602/160603 solo se provenienti da utenze domestiche	CER 20 01 33
rifiuti legnosi	CER 20 01 37
	CER 20 01 38
rifiuti plastici	CER 20 01 39
rifiuti metallici	CER 20 01 40

sfalci e potature	CER 20 02 01
ingombranti	CER 20 03 07
pneumatici fuori uso solo se provenienti da utenze domestiche	CER 16 01 03

3.4. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel calendario della raccolta comunale, S.EC.AM. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore per la raccolta domiciliare;
- per la raccolta stradale e di prossimità:
 - 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

3.5. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§3.1.1), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio¹ - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero 0342 215338
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni 79 – 23100 Sondrio (SO)
- tramite sportello fisico: Via Vanoni 79 – 23100 Sondrio (SO)

S.EC.AM. S.p.A. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

¹ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §3.4.

3.6. Pronto Intervento

S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

800.604.905

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - **dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

b) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

S.EC.AM. si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

3.7. Reclami e richieste scritte di informazione

3.7.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto a S.EC.AM. S.p.A. relativo all'attività di raccolta e trasporto utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore (<https://www.secam.net>) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a S.EC.AM. S.p.A. tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: Via Vanoni 79 – 23100 Sondrio (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- al numero di fax: 0342 212181

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero l'attività di lavaggio e spazzamento delle strade;
- codice Utente (*reperibile nella bolletta tari*);
- indirizzo e codice utenza (*reperibile nella bolletta tari*).

Diversamente il reclamo non verrà preso in considerazione.

S.EC.AM. S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

3.7.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare a S.EC.AM. S.p.A. una richiesta scritta di informazioni relativa all'attività di lavaggio e spazzamento strade inviandola tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: Via Vanoni 79 – 23100 Sondrio (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- al numero di fax: 0342 212181

S.EC.AM. S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

3.8. Privacy

S.EC.AM. S.p.A., in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento Dati in quanto affidatario dell'attività di gestione della raccolta e trasporto nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

L'informativa completa è scaricabile al seguente link: <https://www.secam.net/note-legali-privacy-policy-cookie-policy.html>.

Parte 4. Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade

Come anticipato più sopra, nel Comune di Tovo di Sant'Agata il Gestore dell'attività di lavaggio e spazzamento delle strade è il Comune stesso a cui gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda detta attività.

Il Comune, in collaborazione con S.EC.AM. S.p.A., sta provvedendo ad attivare un numero verde totalmente gratuito sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti. Il numero sarà reso disponibile nel Portale Trasparenza al seguente link <https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>.

4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale, il tutto come indicato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*, allegato alla carta e disponibile presso lo sportello fisico oppure sul sito web comunale (<https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-pulizia>)

4.2. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento* il Comune garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio in base alla disponibilità del personale.

4.3. Disservizi

In caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio² - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose -, l'Utente può segnalarlo al Comune –contattando il numero verde oppure

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica protocollo@comune.tovo.so.it
- tramite sportello fisico presso gli uffici comunali.

Il Comune si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

4.4. Reclami e richieste scritte di informazione

4.4.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto al Comune, relativo all'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune – sezione Modulistica: <https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/modulistica> e disponibile presso lo sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

² Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*

- posta *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta,6 23030 Tovo di Sant'Agata (SO)*
- e-mail *protocollo@comune.tovo.so.it*
- sportello fisico *Comune di Tovo di Sant'Agata – via Retta, 6*

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (*reperibile nella bolletta tari*);
- indirizzo e codice utenza (*reperibile nella bolletta tari*).

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

4.4.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune, una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta, 6 23030 Tovo di Sant'Agata (SO)*
- e-mail *protocollo@comune.tovo.so.it*
- sportello fisico *Comune di Tovo di Sant'Agata – Via Retta, 6*

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

4.5. Privacy

Il Comune, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento Dati in quanto affidatario dell'attività di spazzamento e lavaggio nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. L'informativa completa è scaricabile al seguente link: <https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/privacy/index/privacy>.

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio - Allegato 1

ARERA definisce il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.

Il presente documento sintetico è stato elaborato sulla base delle disposizioni contenute

nell'articolo 42.1 dell'Allegato alla Deliberazione 15/2022 di ARERA.

Le attività di pulizia, spazzamento e lavaggio vengono svolte dal Comune di norma una volta all'anno in primavera, le stesse vengono effettuate prevalentemente con interventi puntuali di pulizia manuale.

In caso di pulizia meccanizzata l'utenza verrà avvisata tramite la segnaletica di divieto di sosta che verrà esposta nelle 48 ore precedenti.

La pulizia meccanizzata viene effettuata nelle diverse vie a turnazione.

Qualsiasi tipo di modifica alla programmazione sopra descritta verrà portata a conoscenza degli utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione sul sito internet del Comune nella sezione Trasparenza per la Gestione Rifiuti al seguente link:
<https://www.comune.tovo.so.it/c014068/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>

ALLEGATO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI - GESTORE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI E SPAZZAMENTO STRADALE

PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

ARERA definisce il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio il *documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.*

Il presente documento sintetico è stato elaborato sulla base delle disposizioni contenute nell'articolo 42.1 dell'Allegato alla Deliberazione 15/2022 di ARERA.

La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti viene effettuata di norma una volta all'anno in primavera.

Qualsiasi tipo di modifica alla programmazione sopra descritta verrà portata a conoscenza degli utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione mediante la presente Carta della qualità resa disponibile presso gli uffici comunali ovvero sul sito internet del Comune.